

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB)**

(Studi Di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memeroleh
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:
JOSHUA BARINGIN HASUDUNGAN LUMBAN BATU
NIM : 201412985**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG
2019**

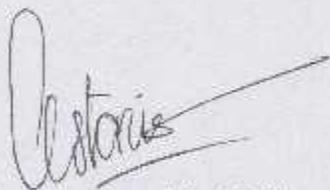
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Joshua Baringin Hasudungan Lumban Batu
Nim : 201412985
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota)

Malang, April 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I



Dr. Dra. Lis Lestari S., M.Si
NIDN : 0709126102

Pembimbing II



Galuh Budi Astuti S.E., M.M
NIDN: 0726018502

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. M.A.F. Suprpti., M.M
NIDN: 0706016401

Ketua Jurusan Akuntansi



Galuh Budi Astuti S.E., M.M
NIDN: 0726018502

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) (STUDI
KASUS DI KANTOR BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Joshua Baringin Hasudungan Lumban Batu

NIM : 201412985

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang pada Tanggal 29 April 2019 dan telah
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi Strata satu (S-1)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.
NIDN. 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dr. Dra. Lis Lestari S., M.Si
NIDN. 0709126102
2. Galuh Budi Astuti, S.E., M.M
NIDN. 0726018502
3. Dra. Silvia Indrarini, M.M. Ak.
NIDN. 0724076602

TANDA TANGAN



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota), merupakan karya asli dari:

Nama : Joshua Baringin Hasudungan Lumban Batu
NIM : 201412985
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, April 2019



Joshua B. H. Lumban Batu

NIM: 201412985

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Dr. Dra. Lis Lestari S., M.Si
NIDN : 0709126102

Pembimbing II

Galuh Budi Astuti S.E., M.M
NIDN: 0726018502

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Dra. M.A.F. Suprpti., M.M
NIDN: 0706016401

Ketua Jurusan Akuntansi
Galuh Budi Astuti S.E., M.M
NIDN: 0726018502

PERSEMBAHAN

- ✚ Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
- ✚ Terimakasih Ibu dosen yang terhormat, terutama Ibu Lis, Ibu Galuh (untuk waktu, kritik, dan saranya selama membimbing saya), serta Ibu Silvi selaku dosen penguji yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi.
- ✚ Terimakasih kepada kedua orangtua Bapak Marusaha Sanggul Lumban Batu dan Mama Eliza Victorina Bacas atas seluruh dukungan, bantuan, semangat, motivasi dan doa yang selalu diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk Kakak Ester Marina, dan Adik Johan, Christina dan Bintang yang selalu membantu, menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk Anak Kontrakan KTGT yang selalu memberi semangat dan doa untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk Anak Kosan TERUCI 18A yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk Anak Kosan Bondowoso Dalam yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk Rebeka Nainggolan yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
- ✚ Terimakasih untuk teman-teman yang belum bisa penulis sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat. Tuhan Memberkati Kalian.

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Joshua Baringin Hasudungan Lumban Batu
NIM : 201412985
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 19 Juni 1995
Alamat : Sei Siguti, Medan, Sumatra Utara
Nama Orang Tua (Ayah) : Marusaha Sanggul Lumban Batu
(Ibu) : Eliza Victorina Bacas
Riwayat Pendidikan : Tahun 2007 Lulus SD Santo Thomas 5 Medan
Tahun 2010 Lulus SMP Santo Thomas 1 Medan
Tahun 2013 Lulus SMA. Marsudirini Bogor
Tahun 2014 Terdaftar di Jurusan Akuntansi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Lis Lestari S., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Galuh Budi Astuti, SE. MM selaku dosen pembimbing II dan selaku Kajar Akuntansi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Pimpinan dan staff kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
4. Seluruh dosen dan admin IT Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis berharap adanya saran dan kritik yang dapat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, April 2019

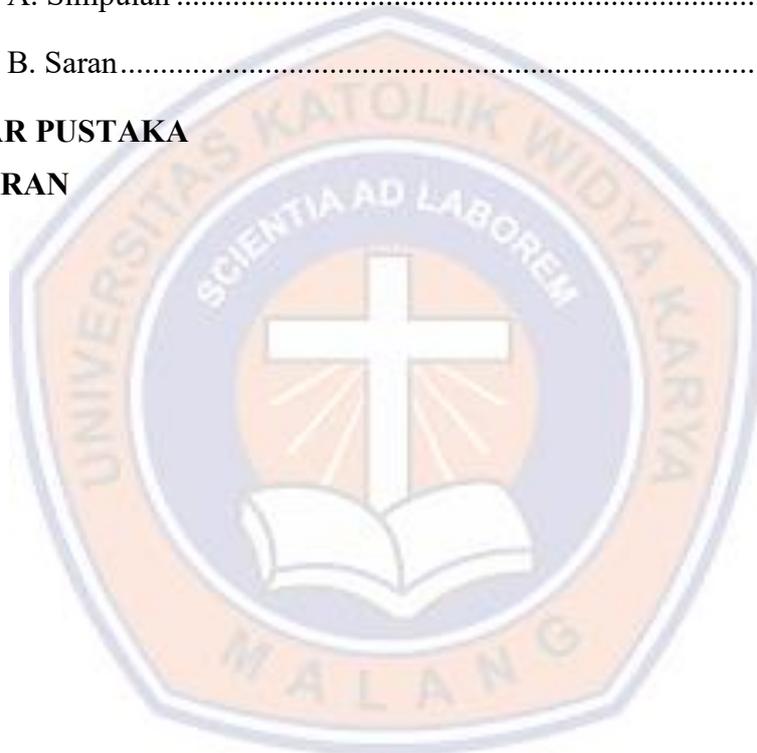
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori	11
C. Kerangka Pikir.....	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
C. Lokasi Penelitian	21
D. Sumber Data.....	21
E. Jenis Data	22
F. Populasi dan Sampel	22
G. Instrumen Penelitian	24
H. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
I. Definisi Operasional Variabel	26
J. Uji Kualitas Data.....	28

K. Teknik Analisis Data.....	29
L. Uji Hipotesis.....	31
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	34
A. Gambaran Umum SAMSAT.....	34
B. Hasil Penelitian	50
C. Implikasi Penelitian.....	61
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	19
Gambar 2. Mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan 5 tahunan	41
Gambar 3. Uji Normalitas	54
Gambar 4. Uji Non Heteroskedastisitas	55



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	15
Tabel III.1 Skala Penilaian Responden	24
Tabel III.2 Indikator Pertanyaan	25
Tabel IV.1 Uji Validitas	51
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	52
Tabel IV.3 Tabel Pengujian Non Multikolinieritas.....	53
Tabel IV.4 Pengujian Uji Non Autokorelasi.....	56
Tabel IV.5 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB)**

(Studi kasus di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Populasinya adalah seluruh wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebanyak 567.719 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* , terpilih sebanyak 100 responden.

Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT malang kota. Secara parsial hanya sanksi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Malang Kota adalah sanksi administrasi pajak.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai pajak pusat dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya sangat penting yaitu sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah karena pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menjelaskan mengenai pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah, diharapkan dapat lebih mendorong pemerintah daerah terus berupaya dalam mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), khususnya dari pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB). Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah yang menjelaskan perbedaan pajak daerah yang dipungut oleh provinsi dan jenis pajak yang dipungut oleh Kabupaten/Kota.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara mempengaruhi penerimaan pajak pada negara tersebut karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial untuk membayar pajak. Besarnya tarif pajak penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalian sumber pajak melalui objek pajak juga berperan dalam peningkatan penerimaan pajak itu sendiri. Peranan pajak sebagai penerimaan kas dalam negeri menjadi sangat dominan, namun belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak patuh akan pajak itu sendiri. Kenyataannya, kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi, maka dari itu, setiap warga negara Indonesia harus sadar akan hasil-hasil pembangunan yang telah dilakukan maka tanggung-jawab rakyat akan pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar. Kesadaran dan tanggung-jawab ini menjadi nilai yang terpenting dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan pajak dapat terwujud.

Pelaksanaan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan ketaatan yang lebih dari wajib pajak, yang berujung pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pencegahan tingkah laku yang tidak dikehendaki, dapat dilakukan dengan pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dapat menjadi faktor pendukung tercapainya kepatuhan yang lebih dari wajib pajak. Ketaatan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka menimbulkan keinginan

untuk penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem tersebut.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Paradigma baru ini menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) merupakan salah satu sarana pengawasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara, secara umum UPPP ini bekerja untuk memberikan layanan dan pengawasan terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut berdasarkan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak yang dipungut atas kendaraan bermotor itu akan memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara. Penegakan hukum dalam pajak kendaraan bermotor diwujudkan dalam pemberian sanksi yaitu berupa pengenaan sanksi administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kepada wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

kendaraan bermotor untuk mengetahui hal-hal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan mengangkat judul : "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) (Studi di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah peneliti paparkan, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah, yang telah diterapkan dalam bidang perpajakan.

2. Bagi Instansi Pemerintah

Hasil penelitian ini, dipergunakan sebagai rujukan yang berguna, mengenai penerapan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini, dapat dipergunakan bagi pihak lain sebagai penambah wawasan atau pun untuk mendalami ilmu dibidang perpajakan terlebih dalam penerapan pajak kendaraan bermotor dan yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) serta referensi bagi penelitian selanjutnya.